RÉUSSIR SON EMBAUCHE



Préparer un entretien d'embauche





Avec le soutien du Fonds Social Européen

Sommaire :

En pratique

Les exercices qui vous sont demandés vous sont signalés par le cartouche « En pratique ». Ils sont à réaliser à l'aide du bloc-notes qui vous est fourni.

L'entretien non préparé

En pratique

Lisez l'entretien ci-dessous et notez vos remarques sur l'entretien non préparé.

Candidat « Bonjour Madame.

Recruteur ***Asseyez-vous.***
Vous êtes venu pour l'offre d'aide-comptable ?

Candidat Ben euh oui. C'est ma femme qui a vu l'offre dans France Soir.
Alors comme je suis dans la comptabilité, je me suis dit que j'pouvais peut-être essayer, hein ?

R ***Oui… Je cherche une personne méthodique, organisée parce que l'ancienne aide-comptable l'était. Ce sont des qualités que j'apprécie beaucoup !***

Candidat Oui

R ***Vous êtes méthodique ?***

Candidat Ben oui, j'crois oui. C'est ce qu'on dit de moi en général, hein… J'sais pas trop…

R ***Et ça fait longtemps que vous cherchez du travail ?***

Candidat Vous savez, hein… C'est de plus en plus difficile…Y'a la crise… Pis surtout à mon âge, qu'est-ce que vous voulez…
C'qu'on me reproche souvent c'est de ne pas avoir assez de diplôme.

R ***Oui, vous avez… 45 ans ?***

Candidat Bah, oui.

R ***Mais avec votre expérience, vous n'étiez qu'aide-comptable ?***

Candidat C'est-à-dire, j'étais passé comptable. Mais bon, vous savez c'que c'est, hein, ça faisait que deux ans, et puis… quand on cherche du travail on fait pas trop le difficile…
On peut pas se permettre…
En plus, j'ai plus d'allocations et puis… bon, autant vous le dire, c'est le premier entretien que j'ai depuis six mois.
Vous voyez bien qu'c'est pas facile.

R ***Oui… Et vous êtes comptable depuis combien de temps vous m'avez dit ?***

Candidat Depuis deux ans seulement.
Mais c'est le problème avec tous ces jeunes qui arrivent sur le marché du travail avec tous leurs diplômes et tout ça.
Alors pour moi la promotion c'était pas évident. Et puis c'qui faut dire, c'est que dans ma jeunesse, j'ai été malade assez longtemps alors j'ai dû changer d'emploi, enfin bon voilà !
Sinon j'crois bien que j'aurais pu finir par faire mon trou quelque part hein… J'suis pas plus bête qu'un autre.

R ***Hum, Hum… Et dans votre dernier emploi, qu'est-ce qui s'est passé ? Qu'est-ce qui vous est arrivé ? Vous avez été licencié ?***

Candidat Ben oui. C'est la maison qui a fait faillite. Remarquez, y'en a qui disent que le patron aurait fait un trou dans la caisse…
Moi j'sais pas trop.
Bien sûr on dit les comptables et tout ça…
Moi j'étais pas tout à fait un sous-fifre mais j'étais pas au courant de ces choses-là.
J'sais pas si c'est vrai. En tout cas tout ce que je sais, c'est qu'c'était un sacré caractère de cochon, ça c'est sûr…
Et depuis j'ai rien trouvé.

R ***Hum. Hum. Pardonnez-moi cette question, c'est peut-être un peu indiscret, mais…***
Est-ce que vous étiez syndiqué ?

Candidat Enfin, c'est-à-dire que… je me suis laissé entraîner quoi… Mais j'ai bien fini par laisser tomber un jour ou l'autre.

R ***Vous vous êtes laissé entraîner ?***

Candidat Bah, vous savez avec les copains, dans le travail, enfin les autres… C'est difficile de dire non…

R ***Bon je vois, d'accord. Et quel salaire vous demanderiez ?***

Candidat Vous savez quand on cherche du boulot, on peut pas trop se permettre de faire le difficile… Mais j'ai quand même une femme et trois gosses à nourrir !

R ***Ce qui m'embête un peu dans votre candidature, c'est que l'ancienne comptable, c'était une femme, et je crois que je préfère quand même une femme à ce poste.***

Candidat Ah, évidemment, alors là j'y peux rien. Remarquez, moi j'trouve que c'est pas toujours facile de travailler avec des femmes, mais… C'est vous qui décidez.
Qu'est-ce que vous voulez qu'j'y fasse.
Tant pis, hein…

R ***Bon, on vous écrira, Monsieur.***

Candidat Oui, on dit toujours ça hein…
Allez, au revoir Madame.

R ***Au revoir. »***

Questions formulées par un employeur

En pratique

Pour chacune des réponses proposées, donnez votre avis et discutez-en avec le conseiller.

Question : *« Parlez-moi de votre expérience ! »*

Réponses proposées :

1 - « Que voulez-vous savoir exactement, voulez-vous que je vous parle de mon dernier emploi ? »
2 - « Je n'ai pas beaucoup d'expérience… »
3 - « Vous savez, avec mon patron, ce n'était pas facile, il faisait tout faire en même temps, c'était du n'importe quoi ! »
4 - « J'ai travaillé dix ans comme comptable et pendant mes études, je partais en Espagne pour accompagner des groupes de touristes, etc. »

Question : *« Combien voulez-vous gagner ? »*

Réponses proposées :

5 - « Le plus possible. »
6 - « Je ne sais pas. »
7 - « Ce que vous voulez, pourvu que j'aie un emploi ! »
8 - « Le même salaire que j'avais avant. »

Question : *« Pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi ? »*

Réponses proposées :

9 - « L'essai n'a pas été concluant. »
10 - « Il m'a mis à la porte pour faute professionnelle, mais c'est faux et je suis en procès aux prud'hommes. »
11 - « Euh… ben…, j'ai été malade et quand je suis revenu la secrétaire m'a dit que le patron me licenciait. »

Question : *« Comment vous jugez-vous ? Quels sont vos qualités et vos défauts ? »*

Réponses proposées :

12 - « Je ne sais pas moi… »
13 - « Je n'ai que des qualités comme vous le constaterez si vous m'embauchez ! »
14 - « On me reproche parfois d'être trop « pointilleux ». C'est peut-être un défaut dans le privé, mais dans mon métier de comptable, il faut l'être ! »

Question : *« Depuis combien de temps êtes-vous à la recherche d'un emploi ? »*

Réponses proposées :

15 - « Depuis le............ »
16 - « Oh... ça fait longtemps ! »
17 - « Je suis au chômage depuis plus d'un an, alors si vous m'embauchez, vous aurez droit à une exonération. »
18 - « J'ai perdu mon emploi il y a six mois, mais j'ai vraiment recommencé à chercher du travail il y a 15 jours. »

Question : *« Parlez-moi de vous ! »*

Réponses proposées :

19 - « J'ai 42 ans, je suis marié, j'ai 3 enfants, ma femme est infirmière, je pratique la pétanque... »
20 - « Que voulez-vous savoir exactement ? »
21 - « Je peux vous parler de mon expérience professionnelle... »
22 - « Je ne m'attendais pas vraiment à cette question... Là, comme ça, je ne sais pas trop quoi vous dire... »

Question : *« Pourquoi voulez-vous travailler chez nous ? »*

Réponses proposées :

23 - « Oh, vous savez, ici ou ailleurs, du moment que j'ai du travail, c'est ça qui compte. »
24 - « J'ai choisi de postuler dans votre société parce que je suis intéressé par votre notoriété sur le marché et aussi par ce que vous vendez... »
25 - « C'est Pôle emploi qui m'a dit de me présenter et d'ailleurs vous avez une feuille à signer comme quoi je suis venu. »

Question : *« Avez-vous des engagements politiques ou syndicaux ? »*

Réponses proposées :

26 - « Votre question est inattendue... Pour moi, en général, l'engagement est un devoir civique. »
27 - « C'est une façon pour moi de m'intéresser à l'entreprise dans laquelle je travaille. »
28 - « Vous n'avez pas le droit de me poser cette question. »
29 - « Je n'ai aucun engagement. »
30 - « Je ne vois pas bien le lien entre votre question et le poste à pourvoir. »

Question : *« Pensez-vous, vu votre âge, être fait pour le poste ? »*

Réponses proposées :

31 - « Et vous, qu'en pensez-vous ? »
32 - « L'âge, c'est avant tout dans la tête. »
33 - « Mon jeune âge, c'est ma soif de réussir, de faire mes preuves. »
34 - « Ma longue expérience n'a pas diminué mon dynamisme. »
35 - « Quel lien faites-vous entre l'âge et les compétences ? »

Lisez les conseils qui se rapportent aux différentes situations

En pratique

Parmis tous les conseils suivants, notez ceux qui vous semblent importants.

- La motivation est un atout essentiel pour être recruté : montrez votre dynamisme.
- Mettez en avant vos qualités d'énergie, de volonté et votre professionnalisme.
- Ne répondez pas uniquement par « oui » ou « non »: argumentez, illustrez chaque argument par un exemple précis, si possible chiffré, de votre vie professionnelle ou personnelle. Démontrez comment votre expérience et vos capacités peuvent contribuer à résoudre les problèmes qui se posent à l'entreprise.
- N'hésitez pas à poser des questions (mais pas trop).
- Reprenez, dans les questions que vous formulez, des arguments présentés précédemment par votre interlocuteur.
- Citez, sur la société qui vous reçoit, des informations que vous aurez recueillies pour préparer l'entretien.
- Montrez de l'intérêt pour le poste proposé sans donner l'impression que vous êtes en situation difficile : ne dites pas que c'est le seul entretien que vous avez pu obtenir.
  Ne cachez pas que vous êtes sur d'autres pistes : cela vous aidera à mieux « vendre » vos compétences.
- N'inquiétez pas le recruteur en soulevant des éléments qu'il n'aurait pas forcément abordés.
- Ne vous lancez pas dans une discussion d'ordre politique.
- Ne donnez pas d'informations confidentielles sur vos précédentes entreprises.

1 Question : *« Parlez-moi de votre expérience ! »*

Conseils :

- Faites préciser à l'employeur ce qu'il entend par expérience professionnelle.
- Ne dites pas de mal de vos anciens employeurs, mais ne bluffez pas, essayez de tourner les choses à votre avantage.
- Valorisez vos expériences extra-professionnelles et vos qualités personnelles par rapport au poste proposé.
- Ayez votre CV comme fil conducteur en tête et sous la main.
- Pour convaincre, il ne suffit pas d'affirmer, il faut également prouver en donnant des exemples d'expériences réussies.

2 Question : « Combien voulez-vous gagner ? »

Conseils :

- C'est une question à laquelle vous ne pouvez pas répondre sans connaître précisément ce que vous aurez à faire. N'y répondez qu'après avoir fait parler l'employeur sur le poste proposé.
- Faites préciser par l'employeur ce qui est compris dans le salaire : 13e mois, tickets-restaurant, primes diverses. Le salaire peut être renégocié, notamment après la période d'essai.
- Il ne s'agit pas d'accepter n'importe quel salaire.

3 Question : « Pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi ? »

Conseils :

- Ne vous bloquez pas ; il n'y a pas de honte à avoir perdu son emploi. De toute façon, vous êtes là pour redémarrer.
- Une période d'essai peut parfois être non concluante, même à votre initiative.
- Ne vous sentez pas obligé de raconter à l'employeur tous les problèmes que vous avez pu rencontrer lors de l'exercice de votre dernier emploi.
- Soyez franc, l'erreur (éventuelle) est humaine, néanmoins vous avez rendu de bons services à l'entreprise que vous avez quittée, mettez-les en valeur.

4 Question : « Comment vous jugez-vous ? Quels sont vos qualités et vos défauts ? »

Conseils :

- Montrez que vous vous connaissez bien.
- Choisissez une qualité qui s'adapte le mieux à l'emploi proposé.
- Choisissez un défaut mineur qui n'aura pas d'incidence sur le poste que vous aurez à occuper.
- ***Attention :*** maniez l'humour avec précaution.

5 Question : « Depuis combien de temps êtes-vous à la recherche d'un emploi ? »

Conseils :

- La date à laquelle vous avez perdu votre emploi ne coïncide pas forcément avec votre activité de recherche d'emploi.
- Rechercher un emploi est une démarche active ; construire un CV, rechercher des informations prennent du temps. Il faut faire comprendre à l'employeur que vous avez eu besoin de temps pour faire le point.

  Attention : informez-vous sur les aides à l'emploi auprès de votre conseiller, mais ne confondez pas tout, ne négociez pas votre embauche par rapport à une aide, mais bien par rapport à vos compétences.

Lisez les **conseils** qui se **rapportent** aux **différentes situations** (suite)

6 Question : *« Parlez-moi de vous ! »*

Conseils :

- Faites parler l'employeur. Que veut-il savoir de vous ?
- Si possible, centrez-vous plutôt sur les aspects professionnels.
- Ne racontez pas votre vie privée.

7 Question : *« Pourquoi voulez-vous travailler chez nous ? »*

Conseils :

- Montrez que vous vous êtes renseigné sur l'entreprise dans laquelle vous voulez travailler ou sur son secteur d'activité.
- N'hésitez pas à faire preuve de motivation en utilisant des arguments tirés de votre expérience. Ils peuvent intéresser votre interlocuteur et le rassurer sur le choix qu'il a à faire.

8 Question : *« Avez-vous des engagements politiques ou syndicaux ? »*

Conseils :

- Ne vous laissez pas déstabiliser par une question que vous jugez peut-être indiscrète.
- Répondez de manière prudente.
- Attention, votre attitude est aussi importante que le contenu de votre réponse.
- Répondez avec le sourire, sans ironie, ni agressivité.
- Répondez à la question par une question.
  Par exemple : « Quelle influence aura ma réponse dans votre décision ? »
  Ou : « Pourquoi me posez-vous cette question ? »
- Évitez d'amener le recruteur sur le terrain des opinions (politiques, syndicales, religieuses…).

9 Question : *« Pensez-vous, vu votre âge, être fait pour le poste ? »*

Conseils :

- Recentrez vos arguments sur l'aspect professionnel.
- Même si c'est un point sensible pour vous, ne soyez pas agressif !
- Faites préciser au recruteur s'il a des raisons objectives de préférer telle ou telle tranche d'âge par rapport à l'emploi proposé.
- Votre comportement et vos attitudes pourront modérer les effets de votre âge (n'accentuez ni l'allure « papy » ni l'allure « gamin »).

Comprenez l'intérêt d'un entretien d'embauche

Mettez-vous à la place du recruteur

- Si le recruteur vous reçoit en entretien, c'est que votre candidature peut l'intéresser : vous avez franchi les premières étapes.
  Il cherchera donc, au cours de l'entretien, à vérifier si votre candidature correspond à ce qu'il avait imaginé de vous.
- Le recruteur est inquiet. S'il se trompe dans sa décision d'embauche, cela peut créer des problèmes dans l'entreprise, ou lui créer des difficultés vis-à-vis des autres décideurs de l'entreprise.
  Il cherchera donc aussi à vérifier si votre personnalité s'intégrera bien à l'esprit de l'entreprise, au service dans lequel vous devez travailler, et si vous travaillerez harmonieusement avec vos collègues et supérieurs.
- D'autre part, n'oubliez pas que vous n'êtes sans doute pas le seul candidat (surtout si vous avez répondu à une annonce). Le recruteur va donc chercher à éliminer certains postulants pour retenir celui qui lui semble le mieux correspondre à la personne qu'il cherche. Certains candidats, qui ont les compétences pour occuper le poste, ne sont pas retenus parce qu'ils n'ont pas su convaincre et rassurer l'employeur.
- Enfin, le recruteur doit embaucher le candidat qui lui convient : il devra donc se mettre d'accord avec lui sur les conditions de l'embauche.

Vos objectifs au cours de l'entretien

- L'employeur cherchera, au cours de l'entretien, à vérifier si votre candidature correspond à ce qu'il avait imaginé de vous.

  > ***Et vous, que devrez-vous chercher à vérifier ?***

- Le recruteur va chercher à éliminer certains candidats pour retenir celui qui lui semble le mieux correspondre à ce qu'il cherche.

  > ***Et vous, que devrez-vous faire ?***

- Enfin, le recruteur doit embaucher le candidat qui lui convient : il devra donc se mettre d'accord avec lui sur les conditions de l'embauche.

  > ***Et vous, sur quoi devrez-vous vous mettre d'accord avec lui ?***

Les différents types d'entretien

L'entretien est un moyen privilégié pour apprécier le candidat

Il en existe diverses formes :

L'entretien en tête-à-tête

- Le premier entretien sert à faire connaissance et à éliminer des candidats.
- Le second sert à confirmer et à décider de l'embauche.
- Vous pouvez rencontrer différents responsables dans des entretiens successifs.
- Il est indispensable pour vous d'identifier la fonction et l'objectif de chaque interlocuteur. Par exemple, le responsable du personnel, puis le chef de service.

L'entretien face à un jury

- Vous êtes seul face à 3 ou 4 personnes.
- Les différentes personnes échangent leurs appréciations sur vous, en fin d'entretien.
- Dans ce type d'entretien, répondez au fur et à mesure à chaque personne qui vous pose une question.

L'entretien collectif

- Le recruteur peut rassembler plusieurs candidats à un même poste.

  Ils ont un sujet à débattre. Il va tenter de découvrir la personnalité de chacun.
- Ce type d'entretien est toujours suivi, pour ceux qui ont réussi cette étape, d'un entretien en tête-à-tête ou face à un jury, voire de tests.

En conclusion

- Le résultat d'un entretien se joue en partie pendant la préparation : n'hésitez pas à vous renseigner sur le poste et l'entreprise.
- Préparez vos arguments.

Les **différentes phases** de l'**entretien**

SE PRÉPARER

L'accueil :

donner une première image de soi.

- Cette phase est essentielle. Ne la négligez pas.
  Même si elle est très brève, c'est au cours de cette phase que vous donnez la « première impression» de vous-même.
- Généralement, les 30 premières secondes reposent sur des éléments visuels (votre allure, votre aspect, votre habillement, le ton de votre voix, la politesse).

  Pensez à donner une image de vous qui soit positive, qui vous ressemble.
  N'oubliez pas que « vous n'aurez jamais une deuxième chance de faire une bonne première impression » (David Swansson).
- Cette « première impression » va influencer la suite de l'entretien.

Le corps de l'entretien :

échanger des informations, convaincre, négocier.

- Il s'agit d'une prise de connaissance mutuelle, c'est donc bien une phase d'échange.
- Vous avez besoin de recueillir des informations, de vérifier ou compléter celles que vous avez déjà sur le contenu du poste, l'entreprise, les responsabilités, les possibilités d'évolution, l'organisation, la hiérarchie, l'activité, le salaire.

  En posant des questions, vous montrez votre intérêt pour le poste, cela permet de vous en faire une idée précise et de savoir s'il vous convient.
- L'employeur a besoin de mieux vous connaître : en vous posant des questions, il va chercher à apprécier vos compétences, vos motivations, votre personnalité.
- L'employeur a besoin d'être rassuré et de découvrir le candidat le mieux adapté.

  Ecoutez attentivement. Soyez pertinent dans vos réponses : mettez en valeur les points forts qui correspondent aux besoins du poste à pourvoir.

  Mettez l'énergie nécessaire pour convaincre votre interlocuteur.
- Soyez prêt à négocier sur le salaire et les conditions de travail.
  Si l'employeur n'en parle pas, prenez l'initiative, mais en fin d'entretien seulement.

La conclusion :

laisser une ouverture.

- Il est indispensable de savoir quelle suite sera réservée à cet entretien (délai de réponse, deuxième convocation…).
- Qui reprend contact (l'employeur ou vous ?).

  Par téléphone ou par courrier ?

  Dans quel délai un autre entretien est-il envisagé, par exemple, avec le responsable de service ?

Exemples d'entretiens bien menés et notez vos remarques

En pratique

Repérez les questions, les arguments, les étapes de l'entretien et discutez-en avec le conseiller.

Laurent Parmier est réceptionniste en établissement hôtelier.

Laurent « Bonjour Monsieur, je suis Laurent Parmier.

Employeur *Bonjour, asseyez-vous. Vous venez pour la place, c'est ça ?*

Laurent Oui, pour la place de réceptionniste.

E *Bien, quelles sont vos références ? Parlez-moi de votre expérience.*

Laurent J'ai passé un brevet de technicien du tourisme, puis j'ai fait un stage pratique de 6 mois à la réception de l'hôtel Ova.

E *C'est peu !*

Laurent Mais, Monsieur, j'ai eu la chance pendant ce stage d'être encadré par quelqu'un qui m'a appris tous les aspects du métier : le standard, la main courante, les notes de frais, les réservations...

E *Je vois... Moi, il me faut quelqu'un sur qui je puisse compter, quelqu'un de disponible...*

Vous êtes marié, vous avez des enfants ?

Laurent Non, Monsieur, pas encore. De toutes les façons, j'ai choisi ce métier en connaissance de cause. J'en connais les horaires, les conditions particulières.

Travailler le soir ou le week-end ne me dérange pas !

Mais puis-je vous demander si nous serions plusieurs à nous relayer sur ce poste ?

E *Oui, deux, ma femme et la personne que je vais embaucher.*

Connaissez-vous des langues étrangères ?

Laurent Je parle couramment l'anglais et j'ai de bonnes notions d'allemand.

J'ai fait plusieurs séjours dans ces pays, dans le cadre d'échanges scolaires, en tout six mois à Londres et deux mois à Hambourg.

Mais surtout grâce à l'anglais, je me suis aperçu qu'on arrive à se comprendre avec les clients du monde entier !
A l'hôtel Ova il y avait beaucoup de Japonais et de sud-américains. S'il vous plaît, quel type de clientèle recevez-vous ici ?

E *C'est mélangé, des touristes, mais aussi des hommes d'affaires.*

Vous me paraissez bien jeune, mais j'ai l'impression que vous aimez bien le métier.

Vous avez le contact facile, mais attention, il faut savoir être ferme !

Mon employé est souffrant, il faut que je le remplace, ce serait pour une durée de deux mois. Après, je ne sais pas s'il pourra reprendre le travail.

Laurent Ce n'est pas un inconvénient : votre hôtel est de bonne renommée, ce serait une bonne expérience pour moi. De plus, j'habite à proximité.

Et puis, à propos de la fermeté, je peux vous dire, à l'hôtel Ova, j'ai déjà eu à me débarrasser de clients indésirables... en douceur, bien sûr.

Monsieur Lesko pourra vous le confirmer.

E *Bien, on pourrait envisager un essai. Etes-vous d'accord pour commencer demain ?*

Pour 8 jours, au tarif syndical...

Laurent D'accord, à quelle heure dois-je me présenter ?

E *Je vous attends à 13 heures demain.*

Laurent Bien, vous pouvez compter sur moi. Au revoir, Monsieur, à demain 13 heures.

E *Au revoir. »*

Mireille Durand, secrétaire commerciale, est reçue en entretien par Monsieur Jeannot, attaché de direction à la société Borutac.

Employeur *« Bonjour Madame, vous êtes...?*

Mireille Bonjour Monsieur, je suis Mireille Durand. Vous m'avez demandé de venir suite à la lettre que je vous ai envoyée pour le poste de secrétaire commerciale.

E *En effet, asseyez-vous. Avant tout, dites-moi, est-ce que Pôle emploi vous a parlé du salaire ?*

Mireille Oui, ils m'ont parlé de 1295 euros brut sur 13 mois plus les tickets-restaurant.

E *Et vous êtes d'accord ?*

Mireille A priori oui, mais je souhaiterais en savoir plus sur le poste à pourvoir et sur l'entreprise.

E *Justement, que connaissez-vous de notre entreprise ?*

Mireille Pôle emploi m'a dit que vous étiez revendeur de mobilier et de fournitures de bureau.
J'ai consulté le Kompass où j'ai appris que vous existiez depuis 10 ans, que vous avez une filiale en Italie, et que vous avez un effectif d'environ 60 personnes.

E *Ah ! Vous êtes la première candidate à être aussi bien informée. Effectivement, actuellement nous sommes 56 personnes.*
En ce qui concerne la personne recherchée, elle travaillera dans le service commercial qui compte 20 personnes dont 3 secrétaires.

Mireille Vous dites commercial, est-ce que ça veut dire fournisseurs, clients, travail en relation avec les agents commerciaux ?
Qu'est-ce que j'aurai exactement à faire ?
Parce que justement, comme vous l'avez vu dans mon C.V., je connais ce secteur !

E *Pour nous, il s'agit essentiellement de suivi administratif ; il y a pas mal de saisie informatique et de courrier sur traitement de texte. Que savez-vous faire ?*

Mireille Dans mon dernier emploi, j'ai participé à toute l'informatisation du service, il a fallu rentrer un fichier de 2000 clients et 30 fournisseurs, ce qui représentait 10000 références environ.

E *Votre expérience me paraît intéressante et correspond à nos besoins...*
Mais j'ai quand même une question à vous poser : comment se fait-il qu'avec cette expérience vous n'ayez pas encore trouvé de travail ?

Mireille Vous savez, j'ai été licenciée après 10 ans de maison : cela m'a fait un choc, et en fait, je ne me suis remise à rechercher du travail que depuis 5 mois, après avoir suivi un stage de perfectionnement en traitement de texte.

E *Bien. Avez-vous d'autres expériences professionnelles ?*

Mireille Euh oui, j'ai travaillé comme sténodactylo avant la naissance de mon premier enfant.
Je me suis remise à travailler quand le dernier a eu 7 ans.

E *Une chose encore, je vois que vous habitez Nanterre.*

Mireille J'ai mis 45 minutes pour venir ici ce matin ; c'est bien desservi par les transports en commun.

E *Bien, est-ce que ce poste vous intéresse ?*
De mon côté vous me paraissez convenir...
Que l'on soit bien d'accord : il s'agit d'un poste où vous aurez à gérer une partie du fichier articles clients-fournisseurs : saisie, suivi, relance téléphonique, courrier.
Vous serez responsable seule d'un portefeuille de 700 clients. Le salaire est de 1295 euros.

Mireille Compte tenu de ce que vous venez de me dire, est-ce que l'on pourrait reparler du salaire ?

E *De toutes manières, il faut que vous rencontriez M. Parot, notre P.D.G., à qui je soumets les candidatures que je retiens.*
C'est avec lui que vous discuterez de tout cela.

Mireille Combien de candidatures avez-vous retenues ?

E *Pour l'instant vous êtes la troisième, il me reste deux personnes à recevoir, mais vous me paraissez en bonne place.*

Mireille Quand Monsieur Parot me recevra-t-il ?

E *Je vous donne rendez-vous : demain à 10 heures, cela vous conviendrait-il ?*
Le poste est à pourvoir dès lundi.

Mireille Oui, je suis d'accord pour 10 heures demain. Merci de m'avoir reçue, à demain, au revoir. »

Conclusion

Mireille Durand a rencontré Monsieur Parot.

Il a été intéressé par son dynamisme et son esprit d'initiative dans son dernier emploi.

Elle a pu négocier son salaire ; elle commence lundi.

Procédez par étapes pour construire votre entretien d'embauche

Après avoir obtenu un rendez-vous pour un entretien

- Préparez les questions que vous allez poser.
- Prenez connaissance des questions les plus fréquemment posées par les employeurs en entretien, et préparez vos arguments pour y répondre.
- Prenez connaissance des objections les plus fréquemment rencontrées en entretien et des moyens de les surmonter. Préparez vos arguments.
- Prévoyez comment aborder la question du salaire et des conditions de travail.

En pratique

Notez tous les éléments dont vous allez avoir besoin

- Les informations dont vous disposez sur l'entreprise et sur le poste
- Ce que vous avez besoin de savoir ou de vérifier
- Les questions que vous allez poser



Les questions les plus fréquemment posées en entretien

Sur le passé

- Quelle est votre formation ?
- Quel est votre niveau d'études ?
- Dans quelles matières étiez-vous le meilleur ? Pourquoi ?
- Avez-vous gagné de l'argent pendant vos études ? Comment ?
- Avez-vous participé à des activités extra-scolaires ? Lesquelles ?
- Pensez-vous avoir fait les études dont vous vous sentiez le plus capable ?
- Si vous deviez recommencer des études, referiez-vous les mêmes, ou que feriez-vous ?
- Avez-vous suivi des stages de formation ?
- Quels métiers ont exercé vos parents ?
- Comment passiez-vous vos vacances ?
- Que faisiez-vous à la maison étant enfant ?

Sur le présent

- Êtes-vous libre immédiatement ?
- Acceptez-vous de vous déplacer fréquemment ?
- Acceptez-vous de déménager pour ce poste ?
- Quelle est votre situation de famille ?
- Que font votre conjoint et vos enfants ?
- Quel âge avez-vous ?
- Depuis combien de temps recherchez-vous du travail ?
- Avez-vous contacté d'autres entreprises ?
- Avez-vous d'autres propositions ?
- Comment avez-vous organisé votre recherche d'emploi ?
- Avez-vous parlé à votre conjoint de votre candidature ? Qu'en pense-t-il ?
- Avez-vous des projets pour vos enfants ? Lesquels ?
- Combien désirez-vous gagner ?
- Quel était votre précédent salaire ?

Sur le futur

- Quel est votre objectif professionnel ?
- Où vous voyez-vous dans 5 ans ?
- Que voulez-vous devenir dans notre entreprise ?
- Quels sont vos objectifs à court, moyen, long terme ?
- Combien espérez-vous gagner à 30, 40, 50 ans ?
- Quel est votre plan de carrière ?

Sur l'entreprise

- Pourquoi voulez-vous travailler dans notre entreprise ?
- Que savez-vous de notre entreprise ?
- Pourquoi souhaitez-vous travailler dans une grande (ou une petite) entreprise ?
- Qu'est-ce que vous pensez pouvoir nous apporter ?
- Pourquoi et comment pensez-vous participer au développement de notre société ?

Les **questions** les plus **fréquemment posées** en **entretien** (suite)

Sur le poste

- Qu'est-ce qui vous attire dans cet emploi ?
- Pourquoi pensez-vous vous plaire dans ce genre d'emploi ?
- Comment imaginez-vous le poste que nous proposons ?
- Quels peuvent être les désavantages de ce poste ?
- Pourquoi avez-vous répondu à notre annonce ?
- Êtes-vous fait pour ce poste ?
- Si vous étiez totalement libre de choisir votre emploi, quel est celui que vous souhaiteriez occuper dans notre société ?

Sur l'expérience

- Qu'avez-vous principalement apporté à votre précédente entreprise ?
- Quelles fonctions avez-vous occupées ?
- Parmi tout ce que vous avez fait, qu'avez-vous le mieux réussi ?
- Qu'avez-vous le plus aimé ? Pourquoi ?
- Parlez-moi de votre expérience professionnelle.
- Parlez-moi de vos anciens employeurs.
- Pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi ?

Sur les aptitudes

- Dans quel domaine vous sentez-vous le plus compétent ?
- Expliquez-moi pourquoi c'est vous que je devrais choisir ?
- Quelles sont, parmi vos aptitudes et expériences, celles qui vous font penser que vous réussirez dans ce poste ?
- Parlez-vous des langues étrangères ?
- Avez-vous déjà dirigé une équipe ?

Sur la personnalité

- Quels sont vos loisirs ?
- Quel domaine vous attire le plus ?
- Préférez-vous travailler seul ou en équipe ?
- Comment vous insérez-vous dans une équipe ?
- Comment vous entendiez-vous avec vos camarades d'école ?
- Comment vous jugez-vous ?
- Quels sont vos qualités et vos défauts ?
- Parlez-moi de vous !
- Décrivez-vous !
- Comment acceptez-vous la hiérarchie ?
- Aimez-vous les responsabilités ?
- Quelles ont été vos plus grandes responsabilités ?
- Quelles expériences ont le plus contribué à la formation de votre personnalité ?
- Quelles ont été vos plus grandes difficultés ?
- Quel est votre style de travail ?
- Comment organisez-vous votre travail ?
- Quel type de patron aimeriez-vous avoir ?
- Aimez-vous les travaux routiniers ?
- Admettez-vous les gens qui n'ont pas les mêmes intérêts ni la même formation que vous ?
- Allez-vous jusqu'au bout de ce que vous commencez ?
- Citez-moi une ou deux expériences ou occasions dans lesquelles vous avez fait preuve d'initiative ! (de dynamisme, de persuasion...).

En pratique

A partir de cette liste, notez les questions qui peuvent vous être posées pendant l'entretien par rapport au poste ou à votre candidature. Puis, préparez vos arguments pour répondre à chaque question.

Les **objections** les plus **fréquemment rencontrées** en **entretien**

- Vous changez de fonction.
- Vous avez eu beaucoup d'employeurs.
- Vous n'avez eu qu'un seul employeur.
- Vous venez d'un autre secteur.
- Vous êtes trop spécialisé.
- Vous êtes autodidacte.
- Vous êtes trop âgé.
- Vous êtes une femme.
- Vous revenez de l'étranger.
- Vous êtes de nationalité étrangère.
- Vous avez travaillé dans une petite entreprise.
- Vous êtes sans emploi depuis longtemps.
- Vous êtes jeune sans expérience.
- Vous avez été licencié.

Comment répondre aux objections ?

4 principes

1. **Ne cherchez pas à répondre globalement aux objections : reprenez-les pour savoir précisément ce que le recruteur a en tête.**

   Par exemple : « Pouvez-vous m'en dire plus...? » ou « Qu'est-ce qui vous gêne exactement dans le fait de...? » ou « En quoi cela constitue-t-il un handicap pour ce poste...? ».

   Vous répondrez plus facilement à chacun des éléments qu'il développera dans sa réponse.

2. **Cherchez systématiquement les « qualités de vos défauts ».**

   Dans plusieurs situations, vous pouvez trouver du positif aux difficultés que vous rencontrez.

   Par exemple : vous êtes jeune et sans expérience... mais vous avez soif d'apprendre et vous vous adaptez plus facilement que quelqu'un qui a des habitudes...

3. **Ne mettez pas vos difficultés en avant : dans bon nombre de cas, les handicaps sont plus dans la tête du candidat que dans celle du recruteur.**

   Dans ce cas, c'est souvent l'attitude du candidat qui suscite les questions du recruteur.

4. **Les objections servent souvent au recruteur à tester les réactions du candidat et sa motivation.**

   N'oubliez pas : s'il vous reçoit en entretien, c'est en général que vous avez passé les premiers « barrages » et que votre candidature l'intéresse.

   Toutefois, si vous rencontrez systématiquement les mêmes obstacles lors de vos entretiens, posez-vous la question : ne faut-il pas chercher dans des secteurs différents où les exigences ne seraient pas les mêmes ?

En pratique

- Prévoyez les objections que vous pouvez rencontrer en entretien par rapport à votre profil :
  - Qu'est-ce qui vous différencie des autres candidats qui postulent à des emplois similaires ?
  - Quelles objections avez-vous déjà rencontrées ?

- Préparez vos arguments pour répondre à ces objections :
  - Comment pouvez-vous compenser vos difficultés ?
  - En quoi vos différences peuvent-elles se révéler être des atouts ?
  - Quelles raisons peuvent réellement gêner le recruteur ?
  - Quels arguments pouvez-vous utiliser pour le convaincre ?

Que pouvez-vous négocier ?

L'entretien est aussi un moment de négociation, donc de compromis

Deux erreurs à éviter :

- Accepter n'importe quoi… et avoir envie de démissionner dès le 1er mois.
- Être trop exigeant… et rester longtemps sans proposition d'embauche.

  Pour cela, vous devez avoir clairement en tête ce que vous êtes prêt à accepter et ce que vous refusez absolument.

Vous devez vérifier que vos exigences sont réalistes par rapport au marché.

Pour le salaire, pensez à prendre en compte non seulement la rémunération mensuelle : salaire brut, sur combien de mois (12 ou 13 ?), mais aussi les avantages complémentaires (primes, tickets-restaurant…), les possibilités d'évolution, de promotion et de formation, le niveau de responsabilité, etc.

N'abordez la négociation qu'à la fin de l'entretien : quand vous aurez intéressé le recruteur par vos compétences et votre personnalité et quand vous serez sûr d'être vous-même intéressé par l'entreprise et le poste.

Préparez vos arguments pour négocier :

- Quel est le salaire minimum que vous acceptez
  (au-dessous duquel vous refuserez la proposition, quel que soit l'intérêt du poste) ?
- Salaire brut mensuel :
- Salaire annuel (x 12) :
- Salaire mensuel si 13e mois (x 13) :
- Quel est le salaire moyen que vous voulez demander ?
- Votre précédent salaire :
- Le salaire moyen pratiqué en général sur ce poste :
- Quels sont vos atouts pour négocier un salaire plus élevé que celui pratiqué habituellement ?
- Quelles sont vos exigences par rapport au contenu du poste et aux responsabilités ?
- Quelles sont vos autres exigences par rapport aux conditions de travail ?
- Sur quoi ne ferez-vous pas de compromis ?
- Quels sont vos arguments pour négocier ces exigences ?

Mettez en œuvre ce que vous avez appris

Avant l'entretien

Préparez vos documents

- CV
- Certificats de travail
- Diplômes
- Certificats de stage
- Texte de l'annonce
- Lettre de convocation
- Agenda
- Les questions que vous avez préparées

Prévoyez une tenue vestimentaire appropriée

- Quelle image correspond au poste pour lequel vous êtes candidat ?
- Par votre tenue vestimentaire, quelle est l'image que vous donnez de vous ?

Prévoyez votre trajet

- Quelle est l'adresse précise ?
- Quel moyen de transport allez-vous utiliser ?
- Quel parcours devez-vous prévoir ?
- Quelle durée devez-vous prévoir pour votre trajet ?
- Quelles difficultés pouvez-vous rencontrer ?



Pendant l’entretien, soyez attentif à chaque phase :

L’accueil

- Soyez souriant : cela donne une impression positive.
- Regardez votre interlocuteur dans les yeux. Sinon, il risque d’avoir l’impression que vous voulez lui cacher quelque chose.
- Soyez prêt à donner une poignée de main.
- Ne mâchez pas de chewing-gum.
- Ne fumez pas, même si on vous invite à le faire.
- Ne vous asseyez pas avant d’y avoir été invité.
  Si vous avez le choix des sièges, choisissez celui qui est le plus proche du bureau.
- Ne vous asseyez pas sur le bord de votre siège, installez-vous confortablement, le dos calé sur le siège, le corps bien équilibré.
- Si vous vous sentez nerveux, respirez profondément.
- Pour votre tenue vestimentaire, le plus important est que vos vêtements soient bien propres et repassés et que vous vous sentiez bien.

Le corps de l’entretien

- Vous n’êtes pas là pour subir un interrogatoire.
- Vous avez des choses à dire.
- Ne répondez pas seulement par oui ou non.
- N’hésitez pas à poser des questions sur le poste, sur l’entreprise, sur les responsabilités, sur les possibilités d’évolution, sur le salaire, sur le type de contrat...
- Vous devez utiliser vos arguments pour convaincre.

La conclusion

- Avant de repartir, sachez qui doit reprendre contact (vous ou l’entreprise), et dans quel délai.

N’oubliez pas :

- Soyez détendu.
- Soyez vous-même.
- Montrez l’intérêt que vous portez à l’entreprise et au poste.
- Prenez des initiatives sans complexe.
- Ne partez pas sans conclure et sans remercier.

Vous êtes maintenant en possession de tous les éléments pour réussir

- Vous avez des informations sur l'entreprise, le poste de travail, la fonction de la personne avec qui vous avez rendez-vous (secrétaire, chef de service, patron...).
- Vous avez préparé vos arguments et vos questions.
- Vous avez bien tous les documents dont vous pensez avoir besoin.
- Vous avez mis de l'essence dans la voiture... ou vous avez acheté votre billet de train.
- Vous avez vérifié le jour, la date, l'heure et l'adresse du rendez-vous.
- Vous jetez un dernier coup d'œil sur votre tenue et vous vérifiez que vous vous sentez à l'aise.

N'oubliez pas :

- Ne prenez pas plusieurs rendez-vous dans la même demi-journée, vous ne savez pas combien de temps l'entretien peut durer.
- Si vous avez un empêchement de dernière minute, il vaut mieux prévenir pour reporter le rendez-vous ou expliquer un retard éventuel.
- Pensez à prendre sur vous le numéro et le nom de votre interlocuteur.
- N'oubliez pas de remercier votre interlocuteur à la fin de l'entretien, quel que soit son résultat : vous laisserez une bonne impression...

Partez avec l'idée que l'entreprise a besoin de quelqu'un et que votre candidature l'intéresse.

Vérifiez vos entretiens à l'aide de la fiche d'évaluation

Vous pouvez toujours tirer des leçons de vos expériences.
Le premier entretien est rarement le bon.

En pratique

Analysez ce qui s'est passé au cours de l'entretien dès votre retour, en répondant par oui ou par non aux questions ci-dessous.

	OUI	NON
• Avez-vous trouvé facilement le lieu du rendez-vous ?	○	○
- êtes-vous arrivé à l'heure au rendez-vous ?	○	○
- n'étiez-vous pas trop en avance ?	○	○
• Avez-vous veillé à donner une bonne première impression ?	○	○
- tenue vestimentaire,	○	○
- regard,	○	○
- poignée de main,	○	○
- sourire...	○	○
• Avez-vous évité de :		
- fumer une cigarette,	○	○
- mâcher du chewing-gum,	○	○
- regarder votre montre,	○	○
- vous asseoir sans qu'on vous le propose,	○	○
- être indiscret (regarder des papiers sur le bureau, écouter un appel téléphonique) ?	○	○
• Vous êtes-vous senti à l'aise ?	○	○
• Avez-vous répondu à toutes les questions que l'on vous a posées ?	○	○
• Avez-vous dit autre chose que « oui » ou « non » en réponse aux questions ?	○	○
• Avez-vous illustré vos réponses en citant des faits concrets ?	○	○
• Avez-vous cité des informations sur l'entreprise ?	○	○
• Aviez-vous sous la main les documents nécessaires ?	○	○
• Vous êtes-vous senti piégé à certains moments ?	○	○
• Avez-vous bluffé ?	○	○
• Aviez-vous préparé des questions ?	○	○
• Avez-vous posé des questions ?	○	○
• Avez-vous fait attention à ce que l'on vous a dit ?	○	○
• Avez-vous obtenu des informations :		
- sur l'entreprise,	○	○
- sur le poste proposé,	○	○
- sur le profil recherché.	○	○
• Est-ce que vous savez qui reprend contact ? Comment ? Dans quel délai ?	○	○

L'employeur vous propose un poste : que décider ?

En pratique

Pour vous aider à prendre votre décision, répondez aux questions suivantes.

- Quels sont les éléments qui vous manquent pour décider ?
- Quels sont les éléments en votre possession qui vous posent problème ?
- Vous êtes prêt à faire des compromis sur :
  - Le salaire
  - Les avantages hors salaire
  - Le contenu du travail
  - Les rythmes de travail, les horaires
  - La famille
  - Les engagements extra-professionnels
  - Le niveau de responsabilité, le statut
  - La nature du contrat
- En acceptant ce poste :
  - Qu'est-ce que vous perdez ?
  - Qu'est-ce que vous gagnez ?

Suivez vos démarches

Tout entretien peut vous être utile pour vos actions futures : encore faut-il en garder une trace.
Une recherche d'emploi peut prendre du temps avant d'aboutir.

Voici un exemple de fiche de suivi.

Date du rendez-vous :

L'entreprise contactée

Nom de l'entreprise :

Nom et fonction de la personne rencontrée :

Déroulement de l'entretien

Questions imprévues :

Evénements imprévus :

Questions auxquelles vous avez bien répondu :

Informations recueillies :

Vos points forts :

Vos points faibles :

Résultat de l'entretien

Réponse de l'employeur :

Décision prise :

Conclusion

Suite à donner :

Points à améliorer :

Faites le point tous les mois

Nous vous proposons de vérifier chaque mois les démarches entreprises, d'analyser l'impact de vos entretiens en faisant un bilan qualitatif et de réajuster votre stratégie si nécessaire.

- Combien d'entretiens avez-vous obtenus dans le mois ?
- Suite à quelle démarche ?
- Dans combien de cas n'avez-vous pas été retenu suite au premier entretien ?
- Pour quelles raisons ?
- Dans combien de cas avez-vous obtenu un 2e entretien ?
- Pour quelles raisons n'avez-vous pas été retenu au final ?
- Combien de postes avez-vous refusés ?
- Pour quelles raisons ?
- Quelles sont les situations dans lesquelles vous avez été le plus à l'aise ?
- Les entreprises et les postes correspondaient-ils à l'idée que vous vous en faisiez ?
- Correspondiez-vous à l'idée que les entreprises s'étaient faites de vous ?

Suivez vos démarches

- Si l'employeur vous a proposé de le rappeler, faites-le systématiquement !
- Sinon, faites-le quand même : l'employeur verra que vous êtes motivé.
- Par ailleurs, vous pouvez envoyer un mot de remerciement quelques jours après l'entretien.

  Vous y préciserez l'intérêt que vous avez trouvé dans cet entretien, voire l'intérêt que vous conservez pour l'entreprise : votre candidature sera plus difficile à oublier, et même si vous n'êtes pas retenu, d'autres opportunités pourraient apparaître...
- Enfin, certaines périodes d'essai ne sont pas concluantes : dans ce cas, il est plus facile de recontacter un candidat qui a « laissé la porte ouverte... » !

Comment relancer ?

Par téléphone !
Ayez toujours le bon interlocuteur et présentez lui bien l'objet de votre démarche.



Quelles décisions prenez-vous ?

	Pourquoi ?
Augmenter les démarches les plus efficaces.	
Accepter plus d'entretiens pour s'entraîner.	
Améliorer vos arguments.	
Mieux choisir les entreprises auxquelles vous vous adressez.	
Faire des compromis sur vos exigences (salaire, lieu de travail, contenu, conditions de travail, responsabilités, etc.).	
Mieux vous informer sur les entreprises que vous contactez.	
Élargir le cercle des entreprises auxquelles vous vous adressez.	
Améliorer votre profil pour correspondre aux exigences du marché (formation complémentaire...).	
Définir de nouvelles cibles que votre profil pourrait intéresser, et qui n'auraient pas les mêmes exigences.	



LES ATELIERS :
des réponses à vos questions

Bâtir son projet professionnel

Quels points forts mobiliser pour construire votre projet professionnel ?	**Identifier ses atouts et dégager des idées de projet professionnel**
Comment connaître un métier ?	**Rechercher des informations sur un secteur d'activité ou un métier**
Comment réaliser votre projet professionnel ?	**Vérifier son projet professionnel et préparer sa réalisation**
Et si vous exploriez la piste de la création d'entreprise ?	**Créer son entreprise : pourquoi pas ?**
Quelles démarches entreprendre pour suivre une formation ?	**Rechercher et choisir une formation**
Comment s'y prendre pour créer son entreprise ?	**Organiser son projet de création ou de reprise d'entreprise**
Et si vous travailliez dans un autre pays ?	**Travailler à l'étranger, pourquoi pas ?**

Organiser sa recherche

Où en êtes-vous dans votre recherche d'emploi ?	**Faire le point sur les atouts et les difficultés de sa recherche d'emploi**
Comment être efficace dans vos démarches ?	**Organiser sa recherche d'emploi**
Comment être plus convaincant dans vos arguments ?	**Mettre en valeur ses savoir-faire et ses qualités**
Comment rédiger un CV ou l'améliorer ?	**Rédiger un CV**
	Mon CV (pour public maîtrisant peu la lecture et l'écriture)
Comment rechercher un emploi avec internet ?	**Utiliser Internet pour sa recherche d'emploi**
Comment m'y prendre pour travailler à l'étranger ?	**S'organiser pour travailler à l'étranger**
Mobilité géographique ou professionnelle ?	**Organiser sa mobilité selon le marché du travail**

Rechercher des offres d'emploi et y répondre

Comment choisir et analyser une offre d'emploi ?	**Comprendre et sélectionner les petites annonces**
Beaucoup de lettres sans réponse ?	**Rédiger une lettre de réponse à une petite annonce**
Comment téléphoner efficacement ?	**Utiliser le téléphone dans sa recherche d'emploi**
Comment trouver des offres ?	**Trouver des offres et y répondre**
	Trouver une offre et y répondre (pour public maîtrisant peu la lecture et l'écriture)

Démarcher les entreprises

Où proposer votre candidature ?	**Cibler ses entreprises**
Comment utiliser le bouche à oreille ?	**Chercher un emploi avec ses relations**
Comment offrir directement vos services à une entreprise ?	**Rédiger une lettre de candidature spontanée**
Comment adapter votre image aux entreprises ciblées ?	**Communiquer par son image**

Réussir son embauche

Un entretien en prévision ?	**Préparer un entretien d'embauche**
	Simuler un entretien d'embauche
Des tests en perspective ?	**Se familiariser avec les épreuves de sélection**
Comment vous intégrer dans l'entreprise ?	**Réussir son intégration dans l'entreprise**

www.pole-emploi.fr

Août 2010





Avec le soutien du Fonds Social Européen